

Kartako konpromisoa	Erreferentziako zerbitzuak	Adierazleak	Informazioaren maiztasuna	Helburua 2023	Emaitzak 2023	Konpromisoaren egoera	Oharrak
Konpromisoa hartzen dugu gure lehen mailako arretako unitateek (LMU) urtean talde-jarduera bat, gutxienez, egin dezaten; jarduera horrek lotura zuzena izan beharko du osasun-heziketa eta -sustapenarekin eta gaixotasunaren prebentzioarekin.	Osasunerako prebentzioa, sustapena eta heziketa.	Urtean talde-jarduera bat gutxienez egiten duten LMUen %	urtean behin	100%	95,23%	EZ GAINDITUTA	Eragin zentzagarriko plana martxan dago
Bermatzen dugu gure emaginek ama-haurrentzako arreta emango dutela 8:00etatik 20:00etara, astelehenetik ostiralera, Osakidetza Bilbo-Basurto ESIko osasun-zentroetakoren batean.	Arreta haurdunaldian, erditzeko prestaketa eta arreta erditu ondoren.	10.000 biztanleko erreklamazio-tasa, nahi den orduan arreta ez jasotzeagatik	urtean behin	<0.05/10.000	Erreklamazio bat	GAINDITUTA	
Arreta kalitatekoa eta segurua bermatzen dugu erditzeari eta jaioberriari dagokionez, maila asistentzial ezberdinetan parte hartzen duten profesionalen jarduera oso protokolizatu eta koordinatuen bidez.		< 30 egunetan berringresua egiten duten erdiberrien %		<0,8%	0,93%	EZ GAINDITUTA	Eragin zentzagarriko plana martxan dago
		Episiotomien % erditze euzoikoetan (normaletan)		<6,04%	4,15%	GAINDITUTA	
	Jaioberrien erikortasuna ingresatu gabeko haurren kasuan	<0,9%	0,59%	GAINDITUTA	Eragin zentzagarriko plana oraindik martxan dago		
Konpromisoa hartzen dugu erabiltzaileen alden eta osasun-txartel indibidualaren aldaketen %100ean familia-medikuaren aldetik osasun-zerbitzua euskeraz jasotzeko aukera eskaintzeko	Beste izapide administratibo batzuk	Arreta mediku euskaldun batek ez emateagatik egindako erreklamazio-kopurua	Lauhileko neurketa	0 erreklamazioak	Lehen lauh.= 0 Big. Lauh.= 0 Hiru. Lauh.= 1	GAINDITUTA GAINDITUTA EZ GAINDITUTA	Eragin zentzagarriko plana martxan dago
Konpromisoa hartzen dugu gure jardueren jasangarritasunarekiko apustuarekin jarraitzeko, erabiltzaile bakoitzeko iazko kontsumo elektrikoa murriztuta edo mantenduta Ospitalez kanpoko gure zentroetan.	Jasangarritasunarekiko konpromisoa	Kontsumo elektrikoa	urtean behin	Iazko emaitza mantendu edo txikitu	0,626 kWh/ usuario bakoitzeko (Igoera 0,8%) (2022: 0,621 kWh/ usuario bakoitzeko)	EZ GAINDITUTA	Eragin zentzagarriko plana martxan dago
Konpromisoa hartzen dugu gure jardueren jasangarritasunarekiko apustuarekin jarraitzeko, hondakinaren bereizketa hobetu eta "hondakin orokor" gisa jasotako kantitatea murriztuta Ospitalez kanpoko gure zentroetan.		Hondakin orokorren bolumena			116.939,02 kg (Murrizketa 0,93 %) (2022: 118.038,57 kg)	GAINDITUTA	Eragin zentzagarriko plana oraindik martxan dago
Konpromisoa hartzen dugu gure Erradiodiagnostikoko zerbitzuek azkar erantzuteko, Ospitalean ingresatutako pazienteei egin beharreko miaketek dagokienez (batez besteko atzerapena <=24 ordu).	Iradokizun, kexa eta erreklamazioei arreta ematea	25 eguneko epean edo lehenago erantzundako erreklamazioen %	Lauhileko neurketa	90,00%	Lehen Lauh.= 92,94 % Bigarren lauh.= 89,81 % Hiru. Lauh.= 90,99 %	GAINDITUTA EZ GAINDITUTA GAINDITUTA	Eragin zentzagarriko plana martxan dago
Konpromisoa hartzen dugu gure Erradiodiagnostikoko zerbitzuek azkar erantzuteko, Ospitalean ingresatutako pazienteei egin beharreko miaketek dagokienez (batez besteko atzerapena <=24 ordu).	Prozedura diagnostiko eta terapeutikoak	Batez besteko atzerapena, ospitalizatutako pazienteentzat miaketa eskatu eta egin bitartean	urtean behin	Radiologia konbentzionala <=24 ordu	10,49 ordu	GAINDITUTA	
Konpromisoa hartzen dugu zerbitzu segurua eta kalitatekoa emateko ospitale-arreta etxean jaso dezaketen pazienteei, eta ahalegina egingo dugu Ospitalean berriro ingresatzea ekarriko luketen birgaixotzeak saihesteko (programatu gabeko berringresuen tasa <% 6).	Etxeo Ospitalizazioa	Programatu gabeko berringresuen %	urtean behin	<6%	4,93%	GAINDITUTA	
Konpromisoa hartzen dugu zerbitzu segurua eta bizkorra emateko solairuan ingresatu gabe ospitale-arreta jaso dezaketen pazienteei, eta ahalegina egingo dugu behar diren diagnostikoak eta tratamenduak koordinatzen eta bizkor bideratzen (batez besteko egonaldia <=160 minutu).	Eguneko ospitalizazioa	Eguneko Ospitaleko unitatean egindako batez besteko egonaldi globala (minutuak)	urtean behin	<= 160 minutu	141,1 min.	GAINDITUTA	

Kartako konpromisoa	Erreferentziako zerbitzuak	Adierazleak	Informazioaren maiztasuna	Helburua 2023	Emaitzak 2023	Konpromisoaren egoera	Oharrak
Konpromisoa hartzen dugu gaixotasunaz informazio argia eta zehatza emateko, eta gure erabiltzaileen gogobetetzeak %90 edo handiagoa izan beharko du (ospitalizazio-solairuetan, kanpo-kontsultetan, larrialdietan eta osasun-zentroetan)	Konpromisoa informazioarekin, tratuarekin eta gure arretaren kalitatearekin	IGogobetetze-adierazleak (urtean behingo / bi urtean behingo inkestak), 4 arlo handi horien arabera segmentatutakoak	Urtean behingo / bi urtean behingo neurketa	>=7,5	datuak ez daude eskuragarri	EZ GAINDITUTA	Osakidetzaren 2023ko gogobetetze-inkesta, Bilbo-Basurtuko ESlarentzat lagin nahikorik ez duena. Eragin zentzagarriko plana irekitzen da
>=7,5				datuak ez daude eskuragarri	EZ GAINDITUTA	Osakidetzaren 2023ko gogobetetze-inkesta, Bilbo-Basurtuko ESlarentzat lagin nahikorik ez duena. Eragin zentzagarriko plana irekitzen da	
>=7,5				datuak ez daude eskuragarri	EZ GAINDITUTA	Osakidetzaren 2023ko gogobetetze-inkesta, Bilbo-Basurtuko ESlarentzat lagin nahikorik ez duena. Eragin zentzagarriko plana irekitzen da	
Ebakuntza kirurgikoa egiteko itxaronaldiak maila egokietan mantentzeko konpromisoa hartzen dugu, prozesu klinikoaren tipologia kontuan hartuta (Prozesu onkologikoetako kirurgiako itxarote-zerrenda (KIZ): 75% paziente programatuak <= 28 egunetan, eta Kirurgiako itxarote-zerrenda (KIZ) GLOBALA: 75% paziente programatuak <= 150 egunetan)	Ospitaleratzea/Kirurgia Nagusi Anbulatorioa	Prozesu onkologikoetako kirurgiako itxarote-zerrenda (KIZ): 75% paziente programatuak <= 28 egunetan (ebaketa-puntuen arabera) Kirurgiako itxarote-zerrenda (KIZ) GLOBALA: 75% paziente programatuak <= 150 egunetan (ebaketa-puntuen arabera)	urtean behin	75% paziente programatuak <= 28 egunetan	88,45%	GAINDITUTA	
				75% paziente programatuak <= 150 egunetan	88,71%	GAINDITUTA	
Konpromisoa hartzen dugu ingresatuta ditugun pazienteen mina egunero baloratze (balorazio horren % 80 erregistratuko da).	Ospitalizazioa	Ingresu-aldian mina baloratu zaien pazienteen %	urtean behin	>80%	83,79%	GAINDITUTA	
Konpromisoa hartzen dugu kalitateko arreta sanitarioa emateko, indar berezia jarrita infekzio nosokomialak prebenitzen eta ebaitzen (infekzio nosokomialen %, Estatuko batez bestekotik behera; EPINE azterlana).	Zeharkakoa, Segurtasun klinikoa	Infekzio nosokomialen % (EPINE azterlana)	urtean behin	Estatuaren batez bestekoa baino baxuago	4,35%	GAINDITUTA	2023ko EPINE azterketa Estatuaren Batez bestekoa: 6,50 % infekzio nosokomialarekin
Osasun Prestakuntza Espezializatuko gure mediku egoiliarren prestakuntzarekin konprometitzen gara, prestakuntza programen eta kalitateko praktika klinikoaren bidez, 5 puntutik gutxienez 3,5 puntuko gogobetetzea lortuta, bai maila globalean	Zeharkakoa, Erantzukizun Sozial Korporatiboa	Egoiliar-aldia osatu duen zerbitzuari buruzko gogobetetze globala (1-5 p. inkesta-eskala) Jasotako prestakuntzaren gogobetetze globala (1-5 p. inkesta-eskala)	urtean behin	≥3,5 / 5	4,41	GAINDITUTA	
			urtean behin	≥3,5 / 5	4,21	GAINDITUTA	
Konpromisoa hartzen dugu gure etorkizuneko erizainen prestakuntzarekin, etengabe gainbegiratu eta lagunduz, bai eta prestakuntza-programen eta kalitateko praktika klinikoaren bitartez ere, 5 puntutik gutxienez 3,5eko gogobetetze-maila lortuta, bai jasotako ikuskapen globalari, bai egindako ikuskuntza-jarduerari dagokienez	Zeharkakoa, Erantzukizun Sozial Korporatiboa	Jasotako ikuskapenaren ikasleen gogobetetze orokorra (1-5 p. inkesta-eskala) Egindako ikuskuntza-jardueretan jakintzagaia integratzeaz buruz ikasleek duten gogobetetzea (1-5 p. inkesta-eskala)	urtean behin	≥3,5 / 5	OSPITALEAN: 4,28 OSASUN ZENTROETAN: 4,55	GAINDITUTA GAINDITUTA	
			urtean behin	≥3,5 / 5	OSPITALEAN: 4,45 OSASUN ZENTROETAN: 4,66	GAINDITUTA GAINDITUTA	
Gure profesionalak I+G+b jarduerak egin ditzaten bultzatzeko konpromisoa hartzen dugu, gizarte-, antolamendu- eta pertsona-aldaketa eta -hazkunderako eragile gisa, eta ikertzaile, ikerketa-proiektu eta saiakuntza klinikoaren kopurua ez da aurreko urtean egindakoaren kopuru osoaren % 90 baino txikiagoa izango	Zeharkakoa, Erantzukizun Sozial Korporatiboa	Ikertzaile aktiboen kop. Ikerketa-proiektu eta saiakuntza kliniko aktiboen kop.	urtean behin	aurreko urtean egindakoaren kopuru osoaren % 90 mantentzea edo haunditzea	120,31%	GAINDITUTA	77 ikertzaileak 2023an, 64 2022an
			urtean behin	aurreko urtean egindakoaren kopuru osoaren % 90 mantentzea edo haunditzea	123,57%	GAINDITUTA	173 ikerketa-proiektuak eta saiakuntza klinikoak 2023an, 2022an: 140
Konpromisoa hartzen dugu arlo soziosanitarioan laguntza arin eta koordinatua emateko, inguruko erakunde eta entitateekin lankidetzan, eta Urteko Programa Kontratuaren Ebaluazio-taldeak (kanpokoak) egindako balorazio orokorra gutxienez % 80koa izatea lortuko dugu	Zeharkakoa, Erantzukizun Sozial Korporatiboa	Kanpoko Ebaluazio-taldearen balorazio orokorra Programa Kontratuako "Kordinazio Soziosanitarioa" D3.13 atalean	urtean behin	≥80%	datuak ez daude eskuragarri	EZ GAINDITUTA	Eragin zentzagarriko plana martxan dago. Dimentsioa ez da ebaluatu 2023ko Programa Kontratuan

Kartako konpromisoa	Erreferentziako zerbitzuak	Adierazleak	Informazioaren maiztasuna	Helburua 2023	Emaitzak 2023	Konpromisoaren egoera	Oharrak
Ospitaleratutako gure pazienteentzat kalitatezko ostalaritza-baldintzak mantentzeko konpromisoa hartzen dugu, gela eta instalazioen erosotasunarekin eta garbiketarekin, baita zerbitzatutako menuarekin ere, 10etik gutxienez 7,5 puntuko gogobetetasun-mailarekin.	Ospitalizazioa	Gelaren eta instalazioen erosotasunarekiko gogobetetzea (0-10 p.)	urtean behin	≥7,5	datuak ez daude eskuragarri	EZ GAINDITUTA	Osakidetzaren 2023ko gogobetetze-inkestan ebaluatu bako izaria. Eragin zentzarrikoko plana irekitzen da
	Ospitalizazioa	Zerbitzatutako menuarekiko gogobetetzea (0-10 p.)	urtean behin	≥7,5	datuak ez daude eskuragarri	EZ GAINDITUTA	Osakidetzaren 2023ko gogobetetze-inkestan ebaluatu bako izaria. Eragin zentzarrikoko plana irekitzen da
	Ospitalizazioa	Gela eta instalazioen garbiketarekiko gogobetetzea (0-10 p.)	Urtean behin	≥7,5	datuak ez daude eskuragarri	EZ GAINDITUTA	Osakidetzaren 2023ko gogobetetze-inkesta, Bilbo-Basurtuko ESlarentzat lagin nahikorik ez duena. Eragin zentzarrikoko plana irekitzen da
Ospitaleratutako gure pazienteak sendatzen laguntzeko ingurune egokia mantentzeko konpromisoa hartzen dugu, 10 puntutik 7,5eko asebetetze-mailarekin, gutxienez, haien gaueko atsedinari dagokionez.	Ospitalizazioa	Gaueko atsedenen errespetuarekiko gogobetetzea (0-10 p.)	Urtean behin	≥7,5	datuak ez daude eskuragarri	EZ GAINDITUTA	Osakidetzaren 2023ko gogobetetze-inkesta, Bilbo-Basurtuko ESlarentzat lagin nahikorik ez duena. Eragin zentzarrikoko plana irekitzen da
Genero-indarkeriaren prebentzioarekin, detekzio goiztiarrekin eta arretarekin konprometituta gaude, arlo horietan gure profesionalak prestatzeko eta sensibilizatzeko jardueren bidez (gutxienez 12 jarduera urtean), bai biktimei arreta emateko jardueren bidez (Urteko neurketas kasuen kopurua 200etik gorakoa da. Iturria: Bizkaiko Foru Aldundiko Indarkeria Matxistaren Behatokia)	Zeharkakoa: gure arreta-zerbitzu guztiei aplikatzen da	Eremitan horietan gure profesionalentzako prestakuntza- eta/edo sensibilizazio-jardueren kopurua	Urtean behin	12	12	GAINDITUTA	
		Eremitan horietan antzemandako kasuen kopurua	Urtean behin	>200	351	GAINDITUTA	Behin-behineko datuak, oraindik ez da argitaratu Foru Aldundiaren txostena